



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
PENINGKATAN LOYALITAS PENUMPANG DAN
KEUNGGULAN BERSAING MASKAPAI
PENERBANGAN LION AIR**

KARYA AKHIR

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**OLEH:
IDAWATI DEWI YAHYA
NIM : 55107120001**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2010**